

## УТВЕРЖДАЮ:

Ректор  
Государственного образовательного  
учреждения высшего образования  
Луганской Народной Республики  
«Луганский государственный  
аграрный университет»



кандидат технических наук, доцент

*В.П. Матвеев* В.П. Матвеев

«09» декабря 2021

## ОТЗЫВ

ведущей организации о диссертации Азаряна Артура Арменовича на тему: «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды», представленной на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами)

### Актуальность для науки и практики

Развитие сферы услуг в эру становления информационного общества всегда будет находится в поле зрения научного сообщества. Ученые и практики посвятили обозначенной проблеме большое количество исследований, которые связаны с усложнением бизнес-процессов на разных уровнях управления в организации, повышением уровня и качества жизни граждан. В то же время становление экономики новых Республик (Донецкая Народная Республика и Луганская Народная республика) под воздействием внешних факторов, требует совершенно новых подходов к разработке стратегий развития сферы услуг. Кроме этого, новые требования к построению и поведению организаций сферы услуг с введением стандартов и ограничений предполагает изменение функций и методов государственного регулирования сферы услуг. Переход к стратегическому управлению в отрасли, которое построено на научных принципах, стал главным условием успеха экономических реформ на макроуровне. Также на микроуровне организациям сферы услуг необходимо выстраивать собственные

стратегические векторы развития с учетом регулирующих государственных функций. Все выше изложенное подтверждает необходимость в выработке методологического аппарата по формированию стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды. Поэтому актуализируется вопрос применения и адаптации новых инструментов прогнозирования развития сферы услуг, которые рассматриваются в диссертации А.А. Азаряна на тему «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды». Данное исследование является своевременным и необходимым для решения уже текущих проблем в рамках современного состояния отраслей сферы услуг в Республиках.

### **Основные научные результаты и их значимость для науки и производства**

Основные научные результаты, полученные автором, заключаются в следующем:

1. По результатам исследования теории и эволюции сферы услуг (стр. 37-39) автором предложена классификация сфер услуг на основе сформированной группы из четырех базовых кластеров, в основе которой учитывается основной вектор направленности и структура валовой добавленной стоимости.

2. В работе автором выделены основные подходы к формированию стратегий развития сферы услуг, основанные на моделировании форсайта развития сферы услуг (стр. 73-78). В контексте модели организации прогнозной деятельности сферы услуг определено восемь последовательных этапов (рис. 1.8, стр. 75). Относительно еще одной модели форсайта развития сферы услуг (рис. 1.7, стр. 74) определяются сценарии и прогнозы в виде описания картины будущего; определение критериев, характеристики и трендов, на которые описанные варианты будущего опираются; формирование списка рекомендаций; обоснование системы управления проектами.

3. Определены основные этапы процесса формирования стратегии форсайт-исследований в сфере услуг, а именно: выявление видения будущего



сферы услуг, включающий консультационный процесс, предусматривающий обмен мнениями по многим вариантам развития сферы услуг с определением основных направлений приоритетного развития услуг и оперативной оценкой экономических результатов (стр. 119-129). Схематически обозначенный процесс представлен на рис. 2.2. (стр. 87-88).

4. По результатам изучения основных тенденций и перспектив развития сферы услуг в современных условиях становления экономики определены показатели и индикаторы качества деятельности предприятий сферы услуг, отражающие оценку качества услуг, которая, в отличие от существующих структур, является основой для сформированной математической модели (стр. 106-111).

5. С помощью методов математического моделирования автором разработана регрессионная (авторегрессионная) модель оценки динамики и прогнозирования развития рынка сферы услуг на период четыре года в трех сценариях: благоприятном, реалистическом и экспертном (стр. 135-142). Апробация данной модели представлена на примере развития мировых рынков услуг на: макроуровне – страны-участницы ШОС и БРИКС; мезоуровне – страны ЕАЭС; микроуровне – ДНР. Изучено формирование и развитие рынков услуг в странах СНГ (стр. 150-178).

6. Определено, что именно стратегический маркетинг обеспечивает адаптацию деятельности предприятия к рыночным условиям, ликвидацию разрыва между его стратегией и конкурентной средой, реализацию стратегических возможностей предприятия. Стратегический маркетинг позволил доказать, что обеспечение соблюдения всех участников взаимодействия в рамках стратегий развития услуг возможно только с учетом принятия на себя такого специфического вида ответственности, как социальная (стр.178-193).

7. Обоснована необходимость проведения институциональных реформ в сфере услуг для определения направлений инновационного социально-ориентированного развития сферы услуг (стр. 218-222). Обозначенные направления позволяют в дальнейшем сформировать институциональную среду с задачами и плановыми результатами (рис. 44, стр. 220).

8. Сформированная автором концепция развития сферы услуг (стр. 237, рис. 4.6) в виде схемы, позволяет структурировать основные элементы: институциональная и технологическая составляющие, стратегия проведения форсайт-исследований с учетом трендов развития информационно-коммуникационных услуг.

9. Автором сформированы основные направления развития государственно-частного партнерства в сфере услуг, которые определяют векторы взаимодействия государственного сектора и сектора бизнеса в сфере услуг. Результаты обозначенного сотрудничества будут содействовать развитию перспективных форм государственно-частного партнерства в сфере услуг (стр.239-248).

10. Предложен научно-методический подход к определению вектора развития первичных и агрегированных структур рынка услуг, который определяется нахождением центра равновесия пятиугольника, построенного в пятисекторной системе, относительно к рассчитанным оценкам по каждой из групп внутренних рыночных и ассортиментных преимуществ (стр.258-264). Данный подход апробирован на примере оценки стратегических направлений развития спортивного клуба «SportMAX» и детского развлекательного центра «KIDCITY» (стр. 265-270).

11. Разработана модель формирования стратегии адаптации предприятий и других хозяйственных образований сферы услуг к условиям конкурентной нестабильной рыночной среды, которая позволит каждому субъекту, функционирующему в сфере услуг, разрабатывать стратегию «нишевой свободы» с учетом предложенной этапности ее разработки (рис. 5.9, стр. 285-289).

12. Необходимо отметить и получившие дальнейшее развитие организационный механизма информационного обеспечения стратегического управления на предприятии и системы оценки эффективности стратегического управления предприятиями и другими хозяйственными образованиями сферы услуг. Представленный механизм и система оценок позволяют анализировать влияние факторов для оптимизации системы управления на предприятии (стр. 294-311).

Теоретическая и практическая значимость полученных результатов заключается в развитии теоретических и методологических положений для решения актуальных вопросов развития предприятий, организаций сферы услуг в Донецкой Народной Республике. Теоретические положения определяются актуальностью цели и задач исследования, достигнутым уровнем разработанности исследуемых проблем и научной новизной. Предложения и рекомендации, разработанные в диссертации, одобрены к внедрению в деятельность Комитета Народного Совета по бюджету, финансам и экономической политике Донецкой Народной Республики, а также администрации города Ясиноватая.

### **Достоверность результатов диссертации**

Достоверность результатов работы обеспечивается использованием ряда научных методов, среди которых следует выделить: анализ и синтез, системный и комплексный подходы к формированию стратегий развития предприятиями сферы услуг, математического моделирования и факторного анализа, методы корреляционного и регрессионного анализа.

Результаты диссертационной работы апробированы на конференциях различного уровня, представлено 15 работ апробационного характера. Всего опубликовано 44 научные работы, в том числе: 5 монографий, 21 статья в рецензируемых научных изданиях, 3 статьи в другом издании.

Диссертация является самостоятельной научной работой, в которой изложен авторский подход к решению проблемы теоретического обоснования и разработки методологических положений по формированию стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды.

### **Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации**

Считаем целесообразным использовать результаты диссертационной работы А.А. Азаряна в практической деятельности организаций сферы услуг. Имеются рекомендации и в образовательной сфере, в части использования отдельных положений работы в учебном процессе ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-



Барановского» при чтении лекций, проведении практических и семинарских занятий по дисциплинам «Маркетинг» и «Маркетинговые услуги».

### **Общие замечания**

В качестве замечаний следует отметить следующие:

1. На стр. 237, рис.4.6 автором представлена концепция развития сферы услуг. Однако среди трех составляющих (институциональная, техническая и стратегия форсайт-исследования) не рассмотрены инструменты и методы, применяемые для реализации данных составляющих. На наш взгляд, именно методический инструментарий следует отдельно рассматривать в рамках предлагаемой концепции.

2. В пункте 3.2 автором апробирована модель прогнозирования развития мирового рынка услуг до 2024 г. на: макроуровне – страны-участницы ШОС и БРИКС; мезоуровне – страны ЕАЭС; микроуровне – ДНР. Однако не уделяется должного внимания опыту Республик с подобным геополитическим положением (ЛНР, Абхазия, Приднестровье). На наш взгляд, целесообразно было бы уделить внимание и этому направлению.

3. На рис. 1.8, стр. 75 автором представлена модель организации прогнозной деятельности предприятий сферы услуг, где указаны этапы прогнозирования. На наш взгляд, целесообразно было бы объединить этапы установки цели и определение периода, так как процедура целеполагания уже определяет период планирования.

4. На стр.87-88 рассматривается процесс формирования форсайт-исследования в сфере услуг. Однако в рамках представленной схемы (рис. 2.2.) автор не рассматривает субъекта управления, то есть кто инициирует проведение форсайт-исследования.

5. На стр. 146 указано «Согласно положениям Глобальной торговой модели ВТО, к 2040 г., по результатам исследований экспертов, существует предположение, что сектор услуг в мировой торговле будет занимать 50% рынка товаров и услуг...». При этом не разъяснено, кто является экспертами в определении обозначенных прогнозов.

6. На стр. 187, рис. 3.19 автор анализирует структуру маркетинговой деятельности медицинского центра. Однако, далее по тексту диссертации не раскрывается для какой организационно-правовой формы собственности применима данная структура. Также не указывается влияет ли форма собственности на процессы маркетинговой деятельности медицинского учреждения.

Необходимо отметить, что высказанные замечания являются дискуссионными и не снижают общую положительную оценку диссертации Азаряна Артура Арменовича на тему: «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды».

### **Заключение**

Диссертация А.А. Азаряна на тему: «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды» представляет собой законченную научно-исследовательскую работу, выполненную на актуальную тему и направленную на разработку теоретико-методологических основ формирования стратегий развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды на основе форсайт-исследования и экономического развития первичных и агрегированных звеньев сферы услуг. Важной особенностью данного исследования является то, что разработанные рекомендации относительно прогнозирования развития сферы услуг реально адаптированы к современным условиям становления экономики Донецкой Народной Республики.

Выводы и рекомендации достаточно обоснованы. Автореферат диссертации и публикации автора в полной мере отражают содержание диссертации. Научные результаты, полученные А.А. Азаряном, имеют теоретическое и практическое значение для организаций сферы услуг.

Диссертация «Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды» отвечает требованиям п. 2.1 Положения о присуждении ученых степеней, а ее автор, Азарян Артур Арменович, заслуживает присуждения ему ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

(по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами).

Отзыв обсужден и одобрен на заседании научного межкафедрального семинара, проведенного на базе кафедры аграрной экономики, управления и права ГОУ ВО ЛНР ЛГАУ «08» декабря 2021 г., протокол №7

*Я, Шевченко Мария Николаевна, согласна на автоматизированную обработку моих персональных данных.*

Доктор экономических наук  
08.00.05 – Экономика и управление  
народным хозяйством (по отраслям сферы  
деятельности, в т.ч.: экономика, организация  
и управление предприятиями, отраслями,  
комплексами), профессор,  
декан экономического факультета экономики и управления АПК,  
заведующая кафедрой аграрной экономики, управления и права  
Государственного образовательного учреждения высшего образования  
Луганской Народной Республики  
«Луганский государственный  
аграрный университет»

 Мария Николаевна Шевченко

Почтовый адрес: 91008, г. Луганск, городок ЛНАУ, 1

Тел. +38 (0642) 96-74-52

e-mail: rector@lnau.su

ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный аграрный университет»

